

Mit VoIP auf Nummer sicher

Die Technischen Werke Schussental entscheiden sich für eine CYTEL.iBX und damit für zukunftsfähige Telefonielösung mit Voice over IP und ISDN

Die Technischen Werke Schussental (TWS) versorgen mit etwa 100 Mitarbeitern die Menschen in ihrer Region mit Energie, Wasser und den dazugehörigen Dienstleistungen inklusive Störungsannahme und Notreparatur rund um die Uhr. Das erfordert ein hochwertiges Notrufsystem und damit eine Kommunikationsstruktur, die höchsten Standards entspricht und mit modernsten Geräten arbeitet.

Die vorhandene Alcatel-Telefonanlage war nach etwa dreißig Jahren völlig veraltet. „Es war schwer, Ersatzteile oder neue Systemtelefone zu bekommen“, erinnert sich Frank Thurner, IT-Leiter bei TWS. „Zudem gab es nur noch wenige Serviceunternehmen, die überhaupt in der Lage waren, das vorhandene System zu warten oder Änderungen vorzunehmen.“ Dann kam im August der Neubau des Bürogebäudes: Anlass genug, das gesamte Unternehmen auf eine moderne Telefoninfrastruktur umzustellen.

Die Anforderungen an das neue System wurden klar definiert - laut Thurner neben einer detaillierten Projektplanung nebst Pflichtenheft eine der wichtigsten Voraussetzungen für das Gelingen eines solchen Vorhabens. Neben einer hohen Zuverlässigkeit sollte sich die künftige Anlage nahtlos in vorhandene Softwaresysteme integrieren lassen, vor allem in das Dokumentenmanagementsystem Consolidate C4. Zu den Vorgaben zählten auch die intelligente Rufeingangsverteilung unter Berücksichtigung wechselnder Rufumleitungen auf Bereitschaftsmitarbeiter. Außerdem sollte die Anlage VoIP- und ISDN-fähig sein.

Denn Thurner wollte Voice over IP zunächst für die internen Gespräche testen und der Sicherheit halber für externe Telefonate vorerst noch ISDN nutzen, um danach ganz auf VoIP umzusteigen. Eine Vorgehensweise, die sich gerade für mittelständische und etwas größere Unternehmen empfiehlt. So konzentrierte sich Thurner bei der Auswahl in erster Linie auf klassische ISDN und Hybridanlagen diverser Hersteller sowie auf die softwarebasierte, reine VoIP Telefonanlage CYTEL.iBX, die nicht zuletzt wegen günstiger Anschaffungskosten und des geringen Schulungs- und Wartungsaufwandes das Rennen machte. Einen zusätzlichen Vorteil der Cytel-Anlage sieht Thurner darin, dass sie als eine der wenigen IP-PBX weltweit auf Windows basiert und somit kein Linux Know-how erfordert.

Bei den IP-Telefonen fiel die Entscheidung klar zu Gunsten der VoIP-Telefone von snom aus. Wichtig waren Thurner eine hohe Funktionalität, PoE-Fähigkeit, absolute Kompatibilität zur Cytel-Anlage und nicht zuletzt die Sicherheitsfeatures, für die snom bekannt ist. „Die einfache intuitive Bedienung war ebenso Kriterium wie die Möglichkeit, Headsets anzuschließen“, sagt Thurner. „Außerdem sollte der Telefonhersteller in der Lage sein, auch in kommenden Jahren Telefone für weitere Arbeitsplätze zu liefern oder bei Bedarf Austauschgeräte anzubieten.“

Heute steht bei TWS die CYTEL.iBX als Hauptanlage mit 60 externen ISDN-Leitungen und einem internen S2m (interner NTBA für Modempools und DECT-Controller). Ein remote-Office ist mit drei Usern in Betrieb.

Auf den Arbeitsplätzen dient CYTEL.iBX Office als CTI-Client und zur Steuerung der IP-Tischtelefone. 140 IP-Telefone snom 320 und snom 360 sind im Einsatz. Für das ergonomische Telefonieren wurden 20 Headsets von Plantronics angeschafft. In Sachen Mobilität setzt TWS zusätzlich auf ein DECT-Netzwerk, wofür eine Avaya-Anlage an die Hauptanlage angeschlossen wurde. Die Maßnahme erwies sich letztes Jahr als notwendig, da der Markt noch über keine ausgereifte Lösung für SIP und DECT aus einer Hand verfügte. Mittlerweile ist diese Option bei Cytel integriert. In Sachen Notruf richtete TWS Rufweiterleitungen auf die Mobiltelefone der Bereitschaftsmitarbeiter ein. Diese Handys sind als zweites Profil in der Anlage eingebucht. Der Mitarbeiter, der den Notruf erhält, kann den Ruf direkt weiterleiten bzw. andere Notstellen informieren. Um absolute Erreichbarkeit zu gewährleisten, laufen die Notrufnummern noch über ISDN.

Die Installation der IP-Telefonanlage und der Endgeräte überließ Thurner Cytel. Gleichzeitig wurde Thurner so geschult, dass er die Wartung künftig selbst übernehmen kann, was eine immense Kostensenkung bedeutet. Dank der Möglichkeit von Cytel, viele Einstellungen im Vorfeld zu konfigurieren, dauerte der eigentliche Rollout mit 140 Nebenstellen und 60 DECT-Endgeräten nur anderthalb Tage. Die Installation des CTI-Clients erledigte nach dem Umzug Thurner in Eigenregie. Der Projektpreis inklusive Installation und Schulung liegt bei dieser Größenordnung im mittleren fünfstelligen Bereich.

„Entscheidend war die genaue Planung“, blickt Thurner zurück. „Das betrifft sowohl die Organisation der Eingangs routings, den Aufbau der Notrufzentrale und auch die Frage, wie man die Vielzahl an neuen Funktionen optimal und gewinnbringend in die Unternehmensabläufe integrieren kann“. In Kürze plant TWS den Einsatz eines GSM Gateways, um die mobilen Telefonkosten weiter zu senken. In einigen Abteilungen steht die baldige Ablösung von ISDN durch Voice over IP bevor.

Erschienen in: Beschaffung aktuell, Ausgabe 1/2008 vom 03.01.2008, S. 33-35

nagement der Kundenbeziehung (Customer Relationship Management). Ein Unternehmen mit konkreten Erfahrungen sind die Technischen Werke Schussental GmbH & Co. KG, Ravensburg. Sie haben sich vor Kurzem für Cytel.ibx entschieden, eine Telefonielösung mit Voice over IP und ISDN. Die Technischen Werke Schussental (TWS) versorgen mit etwa 100 Mitarbeitern die Menschen in ihrer Region mit Energie, Wasser und den dazugehörigen Dienstleistungen inklusive Störungsannahme und Notreparatur rund um die Uhr. Das erfordert ein hochwertiges Notrufsystem und damit eine Kommunikationsstruktur, die

höchsten Standards entspricht und mit modernsten Geräten arbeitet.

Die vorhandene Alcatel-Telefonanlage war nach etwa dreißig Jahren völlig veraltet. „Es war schwer, Ersatzteile oder neue Systemtelefone zu bekommen“, erinnert sich Frank Thurner, IT-Leiter bei TWS. „Zudem gab es nur noch wenige Serviceunternehmen, die überhaupt in der Lage waren, das vorhandene System zu warten oder Änderungen vorzunehmen.“ Dann kam im August der Neubau des Bürogebäudes: Anlass genug, das gesamte Unternehmen auf eine moderne Telefoninfrastruktur umzustellen.



„Der Telefonhersteller soll in der Lage sein, auch in kommenden Jahren Telefone für weitere Arbeitsplätze zu liefern oder bei Bedarf Austauschgeräte anzubieten“, sagt Frank Thurner, IT-Leiter bei TWS

fice als CTI-Client und zur Steuerung der